



REGLEMENT DE LA MEDIATION DE LA MUTUALITE FRANCAISE

Préambule : La médiation de la consommation de la Mutualité Française est régie par les dispositions générales, légales et règlementaires, figurant au titre Ier du livre VI du code de la consommation relatif à la « Médiation » et par les dispositions particulières ci-après détaillées.

Le règlement de la médiation de la consommation de la Mutualité Française s'applique aux groupements adhérents, à leurs membres participants et ayants droit qui choisissent de recourir au médiateur de la médiation de la consommation de la Mutualité Française.

ARTICLE 1er :

La médiation de la Mutualité Française est réalisée, conformément à l'article 70 des statuts de la FNMF, par un médiateur élu pour six ans par le Conseil d'administration.

Le médiateur est inscrit par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECM) sur la liste des médiateurs notifiée à la Commission Européenne dès lors que celui-ci répond aux conditions de compétence et d'indépendance exigées par les textes.

ARTICLE 2 :

Le Médiateur a pour mission d'examiner les différends opposant un adhérent à sa mutuelle dans les domaines de la complémentaire santé, de la prévoyance et de la retraite.

Ne peuvent être examinés par le Médiateur :

- les litiges relatifs aux services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients et faisant l'objet des activités des mutuelles du Livre III ;
- les litiges manifestement infondés ou abusifs ;
- les litiges dont l'intérêt est inférieur ou égal à 30 € ;
- les litiges pour lesquels le membre participant a introduit sa demande auprès du médiateur plus d'un an après sa réclamation écrite auprès de sa mutuelle.
- les litiges précédemment examinés (ou en cours d'examen) par un autre médiateur ou par un tribunal.
- les litiges n'entrant pas dans son champ de compétence.

ARTICLE 3 :

Le Médiateur peut être saisi par l'adhérent ou son ayant droit après épuisement des procédures internes de règlement des litiges propres à la mutuelle. Ces procédures internes ne peuvent prévoir plus de deux niveaux de réclamation. Le Médiateur peut également être saisi à défaut de réponse de la mutuelle dans le délai de deux mois.

ARTICLE 4 :

Le médiateur peut être saisi soit par courrier à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur de la consommation auprès de la FNMF, 255 rue de Vaugirard, 75719 Paris Cedex 15 ;

soit directement via le site du médiateur.

ARTICLE 5 :

La médiation est gratuite pour le membre participant (consommateur) et la mutuelle. Toutefois si les parties souhaitent se faire représenter par un avocat ou se faire assister par un tiers de leur choix ou sollicitent l'avis d'un expert, les frais éventuellement engagés restent à la charge de la partie qui a souhaité être représentée ou qui a mandaté un expert aux fins de recueillir son avis, sauf si la demande d'expertise est conjointe ; dans cette hypothèse, les frais seront partagés entre les parties.

ARTICLE 6 :

La procédure de médiation est conduite dans le respect de la confidentialité. Les parties s'engagent à fournir tous les éléments d'information qui pourraient leur être demandés dans le cadre de l'instruction de leur dossier. Les mutuelles devront adresser les pièces à l'appui de leur position ainsi qu'un récapitulatif des faits dans un délai maximum de 4 semaines à compter de l'information par le service de médiation d'une saisine du médiateur.

ARTICLE 7 :

Les parties peuvent à tout moment mettre fin à la procédure de médiation.

ARTICLE 8 : Le Médiateur informe sans délai les parties de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si l'une des parties refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la décision du médiateur.

ARTICLE 9 :

La saisine du Médiateur interrompt la prescription.

ARTICLE 10:

Le Médiateur rend un avis motivé dans les trois mois maximum de la réception du dossier complet. Si la question soulevée est particulièrement complexe, un nouveau délai pourra être fixé, n'excédant pas trois mois, dont les parties à la médiation devront être informées. Il s'agit d'un avis rendu en droit et/ou en équité.

ARTICLE 11 :

Dans la lettre de notification de l'avis aux parties il sera précisé que cette décision peut être différente de celle qu'aurait rendue un juge ; qu'elle ne prive pas néanmoins les parties de leurs droits d'ester en justice si elles le souhaitent ; qu'elles sont libres de l'accepter ou de la refuser ; que l'acceptation de cette décision met un terme définitif au litige soumis au médiateur qui ne pourra plus faire l'objet d'un quelconque recours, tant amiable que judiciaire.

ARTICLE 12 :

L'avis du médiateur sera notifié aux parties par lettre recommandée avec AR. Les parties devront informer le médiateur de leur acceptation ou de leur refus dans un délai de 15 jours. La procédure de médiation sera clôturée dès l'acceptation de la solution proposée ou de la formalisation de la persistance du désaccord. En cas d'absence de réponse dans le délai fixé, il sera considéré que l'avis du médiateur est accepté. Si la mutuelle refuse d'exécuter l'avis, elle devra en donner les raisons.

